

	PROCEDIMIENTO PARA LA ACTUALIZACIÓN Y MEJORAMIENTO DE LA PLATAFORMA TIC	Código: P-GP-02
		Versión: 08
		Aprobación: 20/05/2024

COPIA CONTROLADA

Objetivo


Dar los lineamientos del procedimiento que se debe llevar a cabo para diagnosticar, planear, ejecutar y mantener actualizada y mejorada la Plataforma TIC de Indeportes Antioquia y que permita mantener la seguridad, confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información en la entidad.

Alcance

Inicia con la planeación estratégica y el plan de acción del proceso de gestión TIC y termina con la actualización de los bienes en el inventario.

Contenido

#	ACTIVIDADES (QUE)	DESCRIPCIÓN (COMO)	RESPONSABLE (QUIEN)	RESULTADO
1	Realizar la planeación de la plataforma TIC	Se realiza un diagnóstico de acuerdo con la observación, estudio de la situación, comparación con patrones esperados y se socializa en el comité de gerencia. Se plantean los planes proyectos y programas que se requiere desarrollar desde la oficina de sistemas. Se plasman en el Plan Estratégico de Tecnología en la entidad y en los planes de acción.	Jefe Oficina de Sistemas e informática	Proyecto en Plan de Desarrollo. PETI
2	Definir presupuesto	Entregar la planeación del Presupuesto requerido por la oficina de sistemas para la vigencia siguiente, plantear el PAA anual y sustenta la necesidad de realizar las diferentes contrataciones.	Jefe Oficina de Sistemas e informática	Presupuesto oficina PAA
3	Adquirir bienes y servicios	Se activa el Procedimiento Contratación, Adquisiciones de Bienes y Servicios y Supervisión P-CA-05 de acuerdo con los tiempos y la planeación realizada en el PAA Se activa el procedimiento P-GP-04 Procedimiento para la asignación de equipos de la plataforma TIC	Jefe Oficina de Sistemas e informática	Bienes y servicios adquiridos
4	Actualizar inventario	Ejecutar el Procedimiento P-GP-04 Asignación de Equipos de la Plataforma TIC.	Agentes de soporte TIC	Base de datos de TICs actualizada en la mesa de servicios
5	Realizar monitoreo	Se realiza monitoreo de los tickets que se van registrando en la mesa de ayuda verificando la frecuencia de incidentes de los diferentes activos de información. Se activa el procedimiento P-GP-01	Agentes de soporte TIC Jefe Oficina de Sistemas e informática	Mesa de servicios

		PROCEDIMIENTO PARA LA ACTUALIZACIÓN Y MEJORAMIENTO DE LA PLATAFORMA TIC		Código: P-GP-02
				Versión: 08
				Aprobación: 20/05/2024
		Procedimiento Gestión de la Plataforma TIC		
6	Verificar plataformas	Se activa el procedimiento P-GP-01 Gestión de la plataforma TIC para validar el estado de los activos y su funcionamiento en el día a día.	Agentes de soporte TIC	Mesa de servicios

GLOSARIO

PLATAFORMA TIC

Es la sigla en inglés de Technologies Information and Communication Es el conjunto de elementos de redes, equipos, programas y canales de comunicación de que dispone la Entidad.

OBSOLESCENCIA TECNOLÓGICA

Programas o equipos que ya cumplieron su ciclo de vida productiva en la Institución. Aunque se encuentren en buen estado, ya son lentos, difíciles de utilizar, no se consiguen los repuestos o las nuevas versiones, o no son compatibles con otras tecnologías de que dispone la Entidad.

TIQUETE

Registro de una solicitud de servicio a la oficina de Sistemas e Informática utilizando la Mesa de Servicios.

AGENTE DE SOPORTE TIC

Son los técnicos administrativos adscritos a la oficina de sistemas e informática, que atienden en primera instancia, los tickets.

MESA DE SERVICIOS TIC

Sistema utilizado por los Servidores Públicos de la Oficina de Sistemas para gestionar los requerimientos de los usuarios de la plataforma y que también se utiliza para registrar los activos de información, llevar el control de las solicitudes y estadísticas, entre otros.

Control de cambios

Código	Fecha	Versión	Descripción del cambio
P-GP-02	05/06/2014	01	No aplica para esta versión
P-GP-02	15/10/2014	02	Se modifican las descripciones de algunas actividades con el objeto de hacer más claro el procedimiento.
P-GP-02	05/10/2015	03	Se actualiza por la implementación de OCS y OTRS.
P-GP-02	30/08/2016	04	Se actualizan las descripciones y los resultados.
P-GP-02	2/11/2017	05	Se remueven los pasos #2 y 5 que hacen referencia a los formatos F-GP-03_Formato_Informe_situacional_plataforma_TIC y F-GP06_Formato_Informe_verificacion, que son eliminados del procedimiento.
P-GP-02	19/08/2020	06	Se actualizan las actividades.

P-GP-02	25/04/2023	07	Se agrega alcance y se actualizan las actividades y el glosario.
P-GP-02	20/05/2024	08	Se agregan actividades para ajustar el procedimiento al ciclo PHVA

Elaboró Jefe de Oficina de Sistemas e Informática	Revisó Técnico Administrativo Oficina de Sistemas e Informática	Aprobó Jefe de Oficina de Sistemas e Informática
Juliana Bermúdez	Juan Diego Londoño	Juliana Bermúdez